

GHIDUL clientului pentru depunerea unei reclamatii

O **reclamatie** inseamna orice sugestie pe care o aveti si orice situatie care afecteaza experienta dumneavoastra ca utilizator la serviciile oferite de ProNET.

Reclamiile pot fi depuse in felul urmatoar:

a) telefonic, la numerele: **021.589.41.41, 0784.824.599, 0726.880.112**

b) prin email si internet, la adresele:

tehnic@pronetit.ro si **<http://www.pronetit.ro/contact.html>**

c) prin depunerea acestora în scris la punctul de lucru al societatii **din Str.Iriceanu Ion nr. 16, Bl. 159, Sc. 1, Parter, Sect 4, Bucuresti**

Pentru a ne ajuta să răspundem reclamațiilor în cel mai scurt timp, vă rugăm să includeți în reclamația

dumneavoastră următoarele informații:

- **Datele de identificare ale titularului de contract**

În cazul utilizatorilor finali* persoane fizice: numele si prenumele, adresa de domiciliu, numărul de telefon, adresa de e-mail (dăca este cazul);

În cazul utilizatorilor finali* persoane juridice: denumirea, numele persoanei de contact, numărul de telefon, adresa de e-mail (dăca este cazul);

- **Descrierea situatiei sesizate;**

- **Transmiterea oricaror documente** (copie document de identitate, factură, etc)/informații pe care le considerați relevante în investigarea situației semnalate de dumneavoastră;

- **Modalitatea aleasă de primire a răspunsului ProNET** la reclamația dumneavoastră (telefonic sau în scris, prin postă sau e-mail) cu menționarea expresa in reclamație a numărului de

telefon/ adresei de desemnată, adresa sediului social, CIF, numărul de telefon, adresa de e-mail (dacă este cazul);

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu contravaloarea Serviciilor evidențiată într-o factură lunară este de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu Serviciile este de 15 zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat. Pentru orice reclamații, utilizatorul final trebuie să indice în mod expres în reclamație toate detaliile pe care își întemeiază reclamația

Termenul de soluționare a unei reclamații este de 2 ore de la data primirii/inregistrării acesteia la ProNET. În cazul în care demersurile întreprinse de ProNET pentru soluționarea reclamației depășesc termenul de 2 ore, veți fi contactat de Echipa Reclamații cu maxim 1 ora lucrătoare înainte de expirarea termenului initial de 2 ore, pentru a fi informat cu privire la prelungirea termenului de soluționare a reclamației dumneavoastră.

În cazul în care considerați că rezolvarea oferită de ProNET este nesatisfăcătoare după încercări de soluționare pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa **Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații**, precum și autorităților cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor. De asemenea, puteți apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor sau vă puteți adresa instanțelor competente.

Prin "**utilizator final**" – se înțelege titularul de contract de abonament pentru serviciile de comunicații electronice furnizate de ProNET Soluții IT SRL.